

# 2017

annual report



## it starts with why

Everything we do, everything we invest in, every employee we develop, all starts with first answering 'why are we here to serve?' In the past year we have categorized four strategic perspectives to drive a clear vision for our team and our members. A vision that recognizes the important role Lakeland Credit Union is proud to deliver for members and our community.

### **Our People**

we have the right people

### **Our Processes**

we have the right people doing the right things

### **Our Members**

we have the right people doing the right things for the benefit and value of our members

### **Our Financial Strength**

we have the right people doing the right things for the benefit and value of our members, which in turn, grows and strengthens our business

### our people

We attract, develop & retain employees committed to a career of delivering trusted advice & exceptional service.

### our process

We achieve efficiencies & innovation in our business processes so each experience is better than the last time.

### our members

We provide trusted advice & exceptional service to every member, every time.

### our financial strength

We actively grow our business so our members can share profits & invest in our communities.

community  
collaborative  
excellence  
pro-active  
accountable

we provide financial opportunity, choice & lifelong value.

**why**

**strategic priorities**

**how**

**what**

**our goal**

we partner with our members and our communities to enrich their lives through trusted advice and exceptional service.

we will be the most respected financial institution where:

new members seek to join; meaningful careers are nurtured; partners pursue collaboration & our collective community succeeds.

# annual report for our valued members

2017 has been a year of continuing economic challenge for the Lakeland region. We had a change in leadership; an opportunity to deepen our strategic purpose; and our staff persistently provided trusted advice and exceptional service in this difficult business environment.

Like many of you, our members, who live, work and play in the Lakeland region, we have also been affected by the downturn in the economy. Through this, Lakeland Credit Union (LCU) has managed to maintain similar business results as last year. Loan and deposit growth were marginal with total assets experiencing growth of close to 1%. Prudent asset and expense management grew our income by more than 4%. We are proud to be in the position to return more than \$2.5 million dollars in profit sharing, with over \$100,000 dollars in sponsorships and free accounts to non-profit groups right here in the Lakeland community.

**We want to express our appreciation for Pierre Amyotte's leadership of our credit union over the last 7 years. We wish Pierre and Nicole all the best as they transition into retirement. All of us at LCU are committed to building on Pierre's efforts to create a member-centric and relevant credit union for our members and communities.**

The change in leadership created an opportunity for us to renew our understanding and commitment to our Vision, Mission and Values as a board, executive leadership and staff teams. We took a step back from the day-to-day operations to ask ourselves: 'Why is

LCU here? Why are we relevant to our membership?'

After much introspection and discussion, we established that Lakeland Credit Union is here to provide financial opportunity, choice, and lifelong value. While our predecessors may not have stated it as decisively, one can imagine they were spurred on by the same motivators when they established this credit union 78 years ago. This exercise was critical in confirming our purpose as a team of professionals; giving us a common foundation and focus to build all other business initiatives. We determined that we will achieve our 'why' by partnering with our members and our communities to enrich their lives through trusted advice and exceptional service.

Together with board, leadership and staff input we have defined four strategic priorities to build on our 78 year foundation of providing trusted advice and exceptional service.

## 1. Our Employees

**We will leverage an employer of choice strategy to attract, develop and retain employees committed to a career of delivering trusted advice and exceptional service.**

Offering trusted advice and exceptional service starts with employee training and establishing ourselves as an employer of choice in the Lakeland. We have designed an internship program that aims to keep educated, ambitious young people in the Lakeland while bringing new skills and ideas into our organization. Our advice and service training program for all staff continues for the fourth year and members recently shared that they believe we are elevating the quality of advice we are giving.



**Happy and engaged employees create a better experience and we are pleased to report a 93% employee engagement rating – that's our highest engagement rating in 4 years and is simply best-in-class! These highly engaged employees gave more than 4,000 hours of volunteer time to our communities to ensure that the initiatives we care about are supported and impactful.**

## **2. Our Processes**

**We will leverage our easier, better and faster strategy to achieve efficiencies and innovation in our processes so each experience is better than the last time.**

We focused a lot of resources on developing a broader business services component including merchant services and a new partnership with **Square**; bringing easy, efficient, and economical point of sale systems to our business members. We also re-organized our business services team to offer a team of industry experts, who work together to serve a variety of industry segments through depth and experience.

## **3. Our Members**

**We will leverage our trusted advice and exceptional service with every member, every time strategy to create more meaningful financial relationships with every member.**

Our members confirmed we are on the right track with 91% of those surveyed saying they are likely to recommend us to a friend or family member—a measurement that reflects

a best-in-class experience for our members! With so many members likely to recommend us, we wanted to make switching financial institutions easy, so we launched a program that allows a member to switch multiple accounts and payments with just one step. This program, **ClickSwitch**, is one example of how we strive to achieve efficiencies and innovation in our business processes so that each experience is better than the last time.

## **4. Our Financial Strength**

**We will continue to actively grow our business so our members can share profits and invest in our communities.**

As a small business ourselves, we have a strong affinity for local entrepreneurs. We recently launched **Sparks**, which is a loan program for start-ups, entrepreneurs, and non-traditional businesses that don't fit the model for conventional financing. We've already seen some great people and ideas come through this program, and we're looking forward to partnering with more ambitious members!

But community investment is more than investing money...

We conducted 38 financial literacy sessions in the Lakeland to ensure that our residents feel informed about their financial health and the choices available to them.

We also initiated some fun! We created an opportunity for you to celebrate Canada's 150th birthday. Our teams hosted community-wide street hockey tournaments in Bonnyville and Cold Lake. This was a new event for us and both were very well attended and enjoyed.

2018 will not be without its challenges, but we

are optimistic about the year ahead. We are committed to partnering with you, our members and our communities to provide financial opportunity, choice and life-long value.

On behalf of our Board and our employees, thank-you for choosing Lakeland Credit Union.



**Brian Thorne** | MBA, CCE, PFP  
Chief Executive Officer



**Charmaine Code**  
Board Chair

# rapport annuel aux membres

Traduction : Réal Girard

2017 fut une année de défis économiques pour la région du Lakeland. Le changement dans la Direction a été une occasion pour réfléchir à notre objectif stratégique; notre personnel a continué de procurer des conseils équitables et d'offrir un service exceptionnel dans un environnement difficile pour les affaires.

Comme tous nos membres qui vivent, travaillent et jouent dans la région du Lakeland, nous continuons d'être affectés par la baisse de l'économie. Malgré cela, la caisse populaire a maintenu les mêmes résultats que l'année précédente. La croissance des prêts et dépôts a été marginale, avec une augmentation de près de 1 pour cent du total des actifs. Nos revenus ont augmenté de plus de 4 pour cent, résultat d'une gérance prudente des actifs et des dépenses. Nous sommes fiers de redistribuer plus de 2,5 millions en partage des bénéfices, avec plus de 100,00\$ en parrainages et en comptes-gratuits offerts aux groupes à but non-lucratifs du Lakeland.

**Nous voulons remercier Pierre Amyotte, qui a été notre gérant pendant les 7 ans dernières années. Nous lui souhaitons, ainsi qu'à son épouse Nicole, une bonne retraite. Nous sommes tous engagés à construire sur les efforts de Pierre pour créer une caisse populaire centré sur les membres, plus pertinente pour la communauté.**

Le changement de Direction a été l'occasion de mettre à jour notre compréhension et notre engagement envers notre "Vision", notre "Mission" et nos "Valeurs", le leadership exécutif et les équipes du personnel. On a pris un temps d'arrêt de nos opérations quotidiennes pour se demander : "Qu'est-ce que la caisse fait ici?" "Sommes-nous pertinents pour nos membres?"

Après beaucoup d'introspection et de discussions, nous avons conclu que la caisse Lakeland existe pour offrir des occasions de financement, avec des choix et une valeur durable. Même si nos prédécesseurs ne l'ont jamais énoncé aussi clairement, on peut penser qu'ils ont été poussés par les mêmes motivations en établissant la "Caisse Populaire Saint-Louis" il y a 78 ans. Cet exercice fut critique pour affirmer notre objectif en tant qu'équipe professionnelle, pour nous fournir une base commune et de nouvelles initiatives d'affaires. Nous avons déterminé que nous allons répondre à notre "pourquoi" en développant le partenariat avec nos membres et nos communautés pour enrichir leur vie par des avis fiables et un service exceptionnel. Avec le Bureau de direction, le leadership et l'apport du personnel, nous avons défini nos priorités stratégiques pour bâtir avec le même engagement qu'il y a 78 ans, pour faire une différence dans la vie de nos membres.

## 1. Nos employés

**Nous soutenons la stratégie "employeur de choix" pour attirer, développer et retenir les employés intéressés par une carrière de conseillers et de conseillères fiables et par un service exceptionnel.**



Devenir l'entraîneur financier de chaque membre commence par la formation des employés en tant "qu'employeur de choix" dans le Lakeland. Nous avons créé un programme d'internat pour instruire des jeunes ambitieux qui veulent continuer de s'instruire tout en apportant des idées et des compétences nouvelles dans l'organisation. Notre programme de formation "avis et services" pour tout le personnel se continue pour la 4e année et des membres croient que la qualité des conseils que nous donnons.

**L'expérience au travail est meilleure quand les employés sont heureux et engagés. Sur ce point, nous sommes heureux de rapporter que le taux d'engagement des employés est de 93 pour cent, le plus haut taux en 4 ans, "meilleur de la classe". Ces employés ont aussi mis plus de 4000 heures de bénévolat communautaire, pour s'assurer que les initiatives que nous supportons aient un impact social.**

## 2. Nos processus

**Notre stratégie est "Facile, Meilleur, Rapide", pour accomplir nos processus efficacement et avec innovation, afin que chaque expérience soit meilleur que la précédente.**

Nous avons investi beaucoup de ressources pour élargir le secteur du service-affaires, pour inclure un service-commerce et un nouveau partenariat avec "Square", qui donne à nos gens d'affaires, des systèmes de point de vente facile, efficace et économique.

Notre équipe de services a été réorganisé en "équipe d'experts industriels" pour répondre à une variété de secteurs industriels, grâce à l'expérience du terrain.

## 3. Nos membres

**Nous encourageons des conseils justes et un service exceptionnel auprès de chaque membre. La stratégie du "chaque fois" encourage une relation financière plus pertinente avec le membre.**

Dans un récent sondage, 91 pour cent de nos membres ont répondu qu'ils vont recommander la caisse à leurs amis ou à un membre de leur famille, ce qui confirme que nous sommes sur la bonne voie, et qui reflète bien notre titre de "meilleur de classe". Avec tous ces membres prêts à nous recommander, nous avons pensé faciliter le transfert d'institution, avec le programme "Click Switch" qui permet à un membre de transférer plusieurs comptes et paiements en une seule étape. C'est un exemple de la façon dont nous essayons d'atteindre l'efficacité et l'innovation dans nos processus d'affaires pour rendre chaque expérience meilleure que la précédente.

## 4. Notre force financière

**Nous allons continuer activement de faire grandir notre caisse afin que nos membres participent aux profits et qu'ils investissent dans leur communauté.**

Nos équipes "face-aux-membres" ont réfléchi sur la valeur qu'ils apportent à chaque membre. Nos équipes à la "vente au détail" et aux "opérations d'affaires" seront plus visibles durant la prochaine année. Nous voulons souligner la valeur que nous apportons à la



relation avec nos membres et à une approche innovatrice pour les rejoindre.

En tant que petite-entreprise, nous avons une affinité avec les entrepreneurs locaux. Dernièrement, nous avons lancé "Sparks", un programme de prêts pour les start-ups, les entrepreneurs et les entreprises non traditionnelles qui ne répondent pas aux critères financiers habituels. Ce programme nous a déjà mis en contact avec de nouvelles personnes, des idées nouvelles et nous sommes ouverts à de nouveaux partenariats avec des membres ambitieux. Mais l'investissement communautaire, c'est plus que d'investir de l'argent...

Nous avons tenu 30 sessions de "littéralité" financière pour s'assurer que les résidents du Lakeland soient informés sur leur santé financière et des choix qui leur sont offerts.

Nous n'avons pas oublié non plus s'amuser : les célébrations du 150e de la Constitution de 1867 nous en ont donné l'occasion. Dans le cadre de "Esprit du Canada", nos équipes ont été les hôtes de fêtes populaires et de tournois extérieurs de hockey à Bonnyville et Cold Lake. Ce fut une nouvelle activité pour nous mais la participation aux deux événements a été fort appréciée.

2018 ne sera pas sans son lot de difficultés, mais nous demeurons optimistes pour l'année à venir. Nous sommes déterminés à collaborer avec vous, nos membres et nos communautés afin de continuer à vous offrir des opportunités financières, des choix variés et une proposition d'affaire durable.

Au nom du Bureau de direction et de nos employés, merci de choisir votre caisse populaire Lakeland Credit Union.



**Brian Thorne** | MBA, CCE, PFP  
Chief Executive Officer



**Charmaine Code**  
Board Chair

## board of directors



**Charmaine Code** | Chair



**Wayne Warner** | Vice Chair



**Judy Cabay**



**Lionel Campeau**



**Dean Dube**



**Denis Laurin**



**Mitch Lamontagne**



**Kurt Richard**



**Chantal Vallee**

## management

**Rama Alluri**, MBA | AVP, Business Development

**Kassandra Fransen** | Manager, Finance

**Shahani Perera**, PHRi | Manager, Employee Experience

**Jessica Szewczuk**, CPA, CA | Manager, Brand Experience

**Noella Williams** | Manager, Member Services

**Cheri Wolgien**, ACRML | Manager, Consumer Lending





## executive

back row, L-R

**Karen Dows** | AVP, Operational Support

**Garth Bradley** | VP, Credit

**Ronda Morin** | VP, Member Experience

**Wendy Morrison** | Executive Assistant

front row, L-R

**Shirley Mayowski, FCUIC** | VP, Finance & Risk

**Brian Thorne, MBA, CCE, PFP** | CEO



## staff credentials received

Linda Kwiatkowski: Certified Executor Advisor

Candice Coultis: Certified Executor Advisor

Martha Hernandez: Fellow of the Credit Union Institute of Canada

Sara Kemmer: Accredited Consumer & Residential Mortgage Lender

Taka Shimada: Supervisor Training – MSR Accreditation Program

Nicole Michaud: Member Service Representative Accreditation Program

## years of service milestones





## 2017 significant achievements

At Lakeland, our staff are our brand and our focus is on stronger communities in Bonnyville and Cold Lake. Our staff have found joy in what they do every day translating into member happiness and well-served communities on the outside while working

more efficiently and purposefully on the inside. Lakeland will continue to invest in having the best team of teams and stronger communities compared to any other financial institution in Northern Alberta.

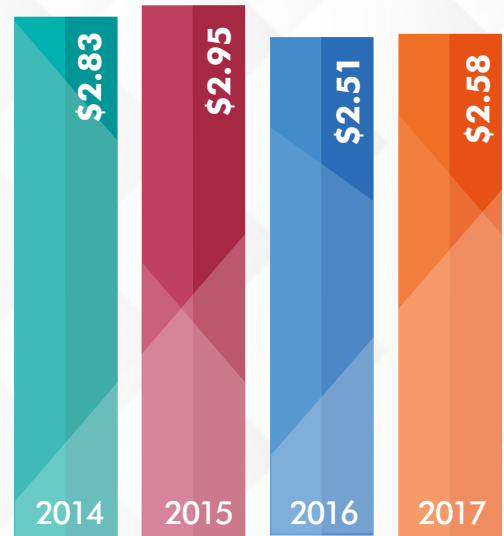
# financials

With the deep roots that both our Bonnyville and Cold Lake communities hold in the oil industry, 2017 represented the beginning of a long anticipated reprieve and first steps in recovery from the recent economic downturn that has affected us for the last several years. While the trickle down effects of economic recovery to financial institutions will typically lag, as a result of our mindful and articulate focus on providing Trusted Advice to Our Members, we were able to maintain stability within our loan and deposit portfolios, growing them modestly over the course of the year.

The low rate environment that we have become accustomed to has also started to see some improvement with our prime interest rates increasing in July to 2.95%, for the first time in two years, and again in September to 3.20%. While margin suppression continues to remain an issue, our financial margin and profitability remained strong largely due to our scrupulous focus on efficiency and we are proud of achieving a 1.23% Return on Average Assets (ROA).

The culmination of our efforts in providing financial opportunity, choice and lifelong value to our members resulted in perpetuating the cycle of success by returning over \$2.5 million of profits back into our members pockets. Our equity position and retained earnings remain very strong and well above the required regulatory levels.

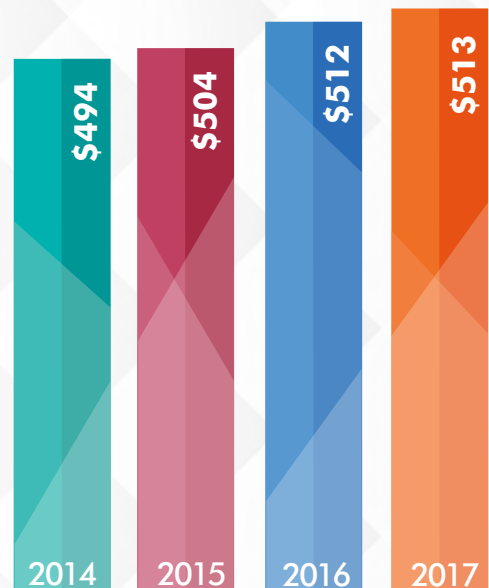
We are confident about our strong and prosperous future and are energized by the opportunity to continue serving Our Members and Our Communities, enriching their lives through Trusted Advice.



---

## profit sharing

millions (\$)

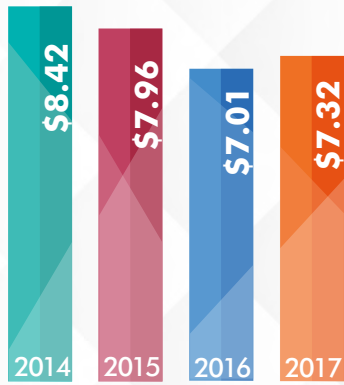


---

## loans

millions (\$)

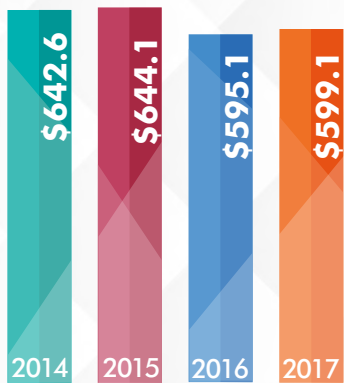




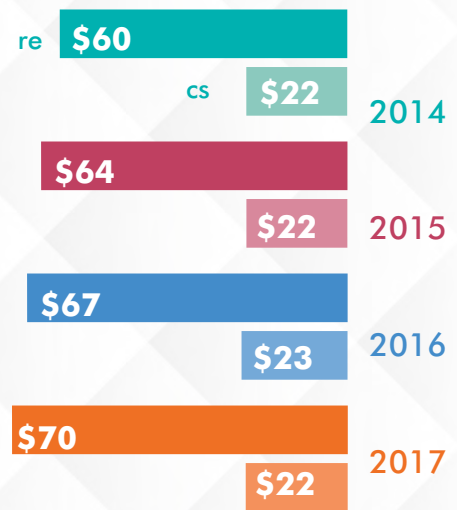
**profitability**  
millions (\$)



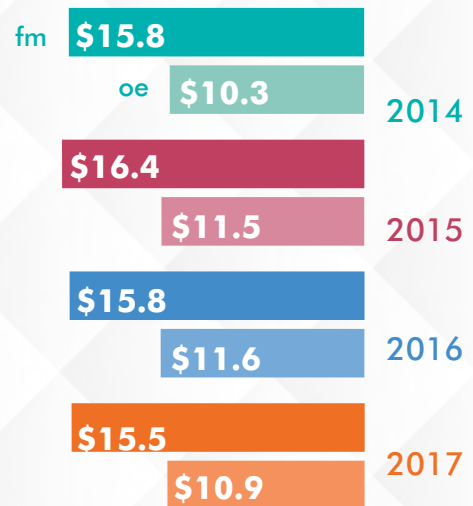
**member deposits**  
millions (\$)



**assets**  
millions (\$)



**member equity**  
retained earnings & common shares  
millions (\$)



**financial margin to operating expenses**  
millions (\$)



Bonnyville | Cold Lake

[www.lakelandcreditunion.com](http://www.lakelandcreditunion.com)

